



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

ENDOMARKETING Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA SAN LORENZO DE TRUJILLO

Tesis para optar el grado **MAESTRA** en:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora:

Bach. Stephanie Milagros Noriega Alvarez

Asesor:

Mg. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

Trujillo – Perú

2020

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del endomarketing y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa San Lorenzo de Trujillo. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población en estudio estuvo compuesta por los 99 colaboradores que tienen la cooperativa, entre los resultados más relevantes se encontró que el 23.23% de los colaboradores indican que el nivel de endomarketing en la Cooperativa San Lorenzo es malo, el 57.58% indicaron que el nivel es regular y el 19.19% indicaron que es bueno; asimismo el 21.21% de los colaboradores indicaron que el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa San Lorenzo es malo, el 64.65% indicaron que el nivel es regular y el 14.14% indicaron que el nivel es bueno y se tuvo como conclusión principal que existe relación positiva y significativa entre endomarketing con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa San Lorenzo, 2020.

Palabras clave: Endomarketing, satisfacción laboral, remuneraciones, comunicación.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between endomarketing and job satisfaction in the collaborators of the San Lorenzo de Trujillo Cooperative. The research was of an applied type, non-experimental design, correlational scope and cross-sectional. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The study population was made up of the 99 collaborators who have the cooperative, among the most relevant results it was found that 23.23% of the collaborators indicate that the level of endomarketing in the Cooperativa San Lorenzo is bad, 57.58% indicated that the level it is regular and 19.19% indicated that it is good; Likewise, 21.21% of the collaborators indicated that the level of job satisfaction in the collaborators of the San Lorenzo Cooperative is bad, 64.65% indicated that the level is regular and 14.14% indicated that the level is good and it was concluded The main thing that there is a positive and significant relationship between endomarketing and job satisfaction in the collaborators of the San Lorenzo Cooperative, 2020.

Keywords: Endomarketing, job satisfaction, salaries, communication.

Tabla de contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Pregunta de investigación	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Alcance de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Marco Teórico	11
2.2.1. Endomarketing	11
2.2.2. Satisfacción laboral	15
2.3. Descripción de terminología técnica	18
III. HIPÓTESIS	19
3.1. Declaración de hipótesis	19
3.2. Operacionalización de variables	19
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	21
4.1. Tipo y diseño de investigación	21
4.2. Unidad de estudio	21
4.3. Población	21
4.4. Muestra	22
4.5. Técnicas e instrumentos	22
4.6. Procedimiento de datos	23
V. RESULTADOS	24
5.1. Relación entre las dimensiones de endomarketing y la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo	24
5.2. Nivel de endomarketing en la Cooperativa San Lorenzo	28
5.3. Nivel de la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo	30
5.4. Relación entre el endomarketing y la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo	32
VI. DISCUSIÓN y CONCLUSIONES	33
6.1. Discusión	33
6.2. Conclusiones	35
6.3. Recomendaciones	36
LISTA DE REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de gestión de M.I. de Rafiq & Ahmed ¡Error! Marcador no definido.

Figura 2. Modelo de gestión de M.I. de Ahmed, Rafiq & Saad¡Error! Marcador no
definido.

Figura 3. Nivel de endomarketing en la Cooperativa San Lorenzo, 2020¡Error! Marcador
no definido.

Figura 4. Nivel de las dimensiones de endomarketing de la Cooperativa San Lorenzo, 2020
..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 5. Nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa San
Lorenzo..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 6. Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción laboral de la Cooperativa San
Lorenzo..... ¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz operacional de las variables en estudio	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Distribución de la muestra	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Técnicas e instrumentos.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Alfa de Cronbach de los instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5. Relación entre la dimensión contratación y retención de los colaboradores con la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo, 2020..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6. Relación entre la dimensión adecuación al trabajo con la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo, 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Relación entre la dimensión desarrollo con la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo, 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Relación entre la dimensión comunicación interna con la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo, 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9. Nivel de endomarketing en la Cooperativa San Lorenzo, 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Nivel de las dimensiones de endomarketing de la Cooperativa San Lorenzo, 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11. Nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa San Lorenzo.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12. Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción laboral de la Cooperativa San Lorenzo.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13. Relación entre endomarketing con la satisfacción laboral en la Cooperativa San Lorenzo, 2020.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario de Endomarketing	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2. Cuestionario Satisfacción Laboral	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3. Matriz de Consistencia	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4. Tablas de resultados de la encuesta aplicada	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5. Validación del instrumento de la variable Endomarketing	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 6. Validación del instrumento de la variable Satisfacción Laboral	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 7. Alfa de Cronbach de la variable Endomarketing ..	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 8. Alfa de Cronbach variable Satisfacción laboral	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 9. Base de datos de la variable: Endomarketing	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 10. Base de datos de la variable: Satisfacción Laboral	¡Error! Marcador no definido.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2015). *Endomarketing, valorando al cliente interno*. Recuperado de <http://goo.gl/Kl1vge>
- Berdugo, A. y Payares, K. (2017). *Endomarketing y la calidad de servicio interno en las pequeñas y medianas empresas del sector salud de Barranquilla*. (Tesis de grado). Barranquilla-Colombia: Universidad de la Costa (CUC).
- Bohnenberger, M. (2005). *Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*. (Tesis de Doctorado). Universitat de les Illes Balears, España.
- Castellano, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Edit. Académica Española.
- Castillo, F. W. (04 de noviembre de 2010). *Importancia de la gestión del talento humano*. Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Flores y García. (2003). *Estudio Correlativo entre el índice de satisfacción laboral y la escala del inventario de la personalidad de Eysenck en agentes de seguridad de la empresa Servicios Generales SRL de la Ciudad de Trujillo*. Trujillo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14a ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Loma, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- ManpowerGroup (2017). *1er Reporte de Sustentabilidad ManpowerGroup Latinoamérica*. Recuperado de: <https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/32296fac-870d-4f1e-8057-9e36a0df0517/1er+Reporte+de+Sustentabilidad+LATAM-min.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=32296fac-870d-4f1e-8057-9e36a0df0517>
- Martínez, C. (2012). *Endomarketing para lograr mayor rentabilidad*. Asunción Paraguay. Revista 5 Días.

- Olivares, G; Silva, M. & Carlos, C. (2012). *El Compromiso Organizacional Y la Satisfacción Laboral*. (1° ed.). Edit. EAE.
- Padilla, M. (2015). *Estrategias de endomarketing y la satisfacción del cliente externo de Multiservicios Japy SAC en el distrito de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Palacios, C. (2018). *Gestión de marketing interno y su relación con la satisfacción laboral en la empresa El Mochica, año 2018*. (Tesis de pregrado). Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Paz, J. (2018). *Relación entre el endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2017*. (Tesis de grado). Lima-Perú: Universidad Peruana Unión.
- Regalado, A. (2011). *Endomarketing, Estrategias de relación con el cliente interno*. Lima, Perú: Esan, Ediciones.
- Regalado, O., Allpacca, R.; Baca, L. y Gerónimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Perú: Editorial ESAN ediciones.
- Riveros, A. (2019). *Endomarketing y calidad de servicio interno del museo universitario de antropología y arqueología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (Tesis de grado). Lima-Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8° ed.). México: Pearson educación.
- Rodas, S. (2017). *Endomarketing para incrementar la satisfacción del cliente interno en Cooperativa Galaxia*. (Tesis de grado). Guatemala: Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Rosales, M. (2015). *Endomarketing para mejorar el servicio al cliente en los colegios privados del municipio de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez*. (Tesis de grado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Serna. (2013). *Planificación de Estrategias de Endomarketing*. Bogotá, Colombia: 3R editores
- Stephen R. y Timothy J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Trinidad, L. (2016). *Endomarketing y compromiso organizacional en la unidad ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016*. (Tesis de grado). Tarapoto-Perú: Universidad César Vallejo